|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\DOUFFI\Pictures\Nouveau dossier (2)\293px-Logo_EF_Couleur.svg.png  EMMAÜS | **BAC PRO GA**  **EMMAÜS/ Madame Driva DOUFFI** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Note aux professeurs** | C:\Users\DOUFFI\Pictures\Nouveau dossier (2)\293px-Logo_EF_Couleur.svg.png |
| **communautÉ emmaûs RUE pASTEUR erquery 60600 clermont** |

**Cadre conseillé de l’activité :**

**Seconde GA en Mars/Avril**

**Conditions de réalisation :**

Les élèves sont en Période de formation dans la Communauté « **EMMAÜS** » du Clermontois.

Ils sont répartis par groupe de 2 ou 4 selon l’effectif de la classe.

Chaque groupe travaillant dans un dossier différent :

* Dossier 1,
* Dossier 2,
* Dossier 3.

Le dossier 1 peut être réalisé en groupe ou en classe il permet de développer la notion d’association à l’aide de recherche sur internet.

Les dossiers sont indépendants

Le professeur responsable confie les tâches et supervise le travail.

Après la réalisation des activités confiées, le responsable invitent chaque groupe de travail à une réunion.

À tour de rôle, les élèves présentent leurs productions et expliquent leur démarche.

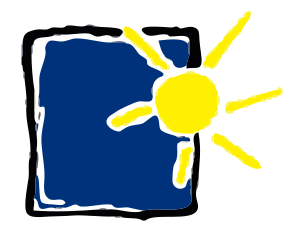
**Ce sujet comprend 3 dossiers indépendants :**

** Prenez connaissance de l’ensemble du dossier avant de commencer le travail.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Compétences professionnelles à mettre en œuvre** | **Pages** |
| **Présentation de la Communauté Emmaüs de Clermont** |  | **3 et 4** |
| **Dossier 1 :**  **La découverte de la Communauté Emmaüs en classe** | | |
| **Mission 1 :**  **Effectuer** des recherches sur internet et **compléter** un tableau présentant les points essentiels d’une association. | *Exploiter la veille et mobiliser des techniques de recherche.* | **5** |
| **Dossier 2 :**  **La réception et le traitement des appels téléphoniques** | | |
| **Mission 1 :**  **Écoutez** les conversations téléphoniques **(Document 1)** et **notez** les messages sur cahier des appels téléphoniques **(Annexe 2).**  **Mission 2 :**  **Complétez** le planning de la semaine prochaine **(Annexe 3)** | *Traiter les appels entrants*  *Réceptionner et transmettre fidèlement et dans les délais les messages aux destinataires concernés.*  *Programmer et coordonner des activités.* | **6** |
| **Dossier 3 :**  **La gestion des stocks de courses et la conception des menus** | | |
| **Mission 1 :**  **Concevez** les menus de la semaine **(Annexe 4).**  **Saisissez** les repas de la semaine afin de les afficher dans la salle de restauration.  **Mission 2 :**  **Calculez** les quantités des produits à commander pour les prochains repas. | *Organiser les informations pour les rendre disponibles aux utilisateurs*  *Apprécier les stocks en quantité et déterminer les quantités à commander.* | **7** |
| **Documents fournis** | | |
| **Document 1  : Les appels téléphoniques du jour,**  **Document 2  : Le plan du secteur,**  **Document 3  : La note de la standardiste,**  **Document 4  : La liste des courses,**  **Document 5  : Les consignes du cuisinier,**  **Document 6  : Le message du cuisinier,**  **Annexe 1 : La communauté Emmaüs**  **Annexe 2 : Le cahier des appels téléphoniques**  **Annexe 3  : Le planning de ramassage des dons**  **Annexe 4 : Les menus de la semaine**  **Annexe 5 : La fiche de stock de produits de la cantine** | | **8**  **9**  **10**  **11**  **12**  **13**  **14**  **15**  **16**  **17**  **18** |

***L’environnement professionnel***





**EMMAÜS**

**Rue Pasteur- ERQUERY**

**60600 CLERMONT**

**Tel : 03.44.19.37.18 Fax : 03.44.50.18.43**

**Courriel :** [**emmaus.clermont60@orange.fr**](mailto:emmaus.clermont60@orange.fr)

***Le contexte professionnel***



La communauté Emmaüs du Clermontois est un espace d’accueil, de vie et de travail spécialisée dans la récupération des dons, du tri, du recyclage et de la vente d’objets. Les objets récupérés sont triés, testés, réparés si besoin et mis en vente.

La communauté accueille et héberge 22 hommes et 2 femmes marqués par des situations d’exclusion : logement famille, exil, fuite de situations de misère ou de conflit, vie affective, santé, emploi, ressources… Les personnes accueillies à la communauté (appelés les compagnons) restent le temps qu’elles veulent, avec pour seule obligation de respecter les règles de vie en commun.

La communauté permet de se « refaire une santé », de retrouver les repères d’une vie sociale organisée et du travail.

***Extrait de l’organigramme***



***La mise en situation***



Vous effectuez votre période de formation en milieu professionnel à la communauté Emmaüs du Clermontois.

Vous apportez votre aide dans différentes tâches.

Nous sommes **le** .

***Productions attendues***



* Le catalogue,
* La note d’information,
* Le devis,
* La facture de réparation,
* Déterminer La fiche client mise à jour,
* Le chèque de paiement,
* Le courrier d’accompagnement,
* Le contrat,
* Le flyer.

***Le référentiel***



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pôle** | **Classe** | **Situation** | **Compétence** |
| **Pôle 1 :**  **La gestion administrative des relations externes** | Classe 1.1 : La gestion des relations avec les fournisseurs | Situation 1.1.4 : Évaluation et suivi des stocks | *Apprécier les stocks en quantité.* |
| **Pôle 2 :**  **La gestion administrative des relations avec le personnel** |  |  |  |
| **Pôle 3 :**  **La gestion administrative des relations internes** | Classe 3.1 : La gestion des informations | Situation3.1.1 : La collecte et la recherche d’informations | *Exploiter la veille et mobiliser des techniques de recherche* |
| Situation 3.1.3 : Organisation et mise à disposition des informations. | *Mobiliser des techniques de production et de structuration de documents* |
| Classe 3.2 : La gestion des modes de travail | Situation 3.2.3 : La gestion des flux d’appels téléphoniques. | *Traiter les appels entrants* |
| Classe 3.4 : La gestion du temps | Situation 3.4.2 : La planification et le suivi des activités. | *Programmer et coordonner des activités* |
| **Pôle 4 :**  **La gestion administrative des projets** |  |  |  |

**DOSSIER 1 :**

**Découvrir la communauté EMMAÜS EN CLASSE**

Vous préparez votre période de formation par des recherches sur internet afin de mieux connaître la communauté Emmaüs.

**Mission 1**

* Effectuez des recherches sur internet afin de compléter la fiche annexe 1.

**DOSSIER 2 :**

**La réception et le traitement des appels téléphoniques**

Votre assistez la standardiste de la communauté et réceptionnez des appels téléphoniques. Des particuliers et des entreprises vous contactent pour différents motifs.

**Mission 1**

Le téléphone sonne à plusieurs reprises.

* Écoutez les conversations téléphoniques (**Document 1**) et notez les messages sur cahier des appels téléphoniques (**Annexe 2**).

**Mission 2**

Parmi tous les appels téléphoniques reçu (**Document 1**) des clients vous ont contacté pour faire des dons à la communauté (meubles, vêtements, jouets…)

Sélectionnez uniquement ces clients afin d’organiser pour la semaine prochaine le ramassage des dons.

**** Vous devez éviter que le chauffeur de la communauté fasse des allers et retours avec le camion.

Vous disposez des appels téléphoniques (**document 1**), du plan du secteur (**document 2**) et du message de la standardiste (**document 3**)

* Complétez le planning de la semaine prochaine (**Annexe 3**)

**DOSSIER 3 :**

**La gestion des stocks de courses et la conception des menus**

Vous assistez le cuisinier de la communauté et participez à la conception des menus de la semaine.

Vous disposez de la liste des courses (Document 4) et des consignes du cuisinier (document 5).

**Mission 1**

* Concevez les menus de la semaine sur la feuille de brouillon jointe (Annexe 4).
* Saisissez les repas de la semaine afin de les afficher dans la salle de restauration.

**Mission 2**

Après avoir conçu les menus de la semaine prochaine, vous participez à la commande de produits alimentaires nécessaires pour une trentaine de personnes.

Vous disposez d’un message du cuisinier vous donnant quelques informations et des consignes à respecter (**Document 6**) et du cahier de réapprovisionnement des stocks des produits à compléter (**Annexes 4**).

* Calculez les quantités des produits à commander, pour les prochains repas, en fonction des stocks minimum, maximum et des quantités en stock restant.

**Document 01 : *Les appels téléphoniques du jour***

**Appel 1  du 03.44.32.08.30 ;**

Bonjour, Magasin PICWIC de Saint MAXIMIN, nous avons un gros carton de jouets que nous voulons vous donner. Pouvez-vous venir le ramasser au 311 rue de la Révolution 60740 SAINT MAXIMIN, Mardi Après-midi.

**Appel 2 du 06.87.62.25.52 ;**

Bonjour, Je suis Madame LEDUC, j’ai des objets divers à vous donner. L’ensemble fait 6 cartons. Pouvez-vous les ramasser au 2 rue du Marais 60 940 CINQUEUX S’il vous plaît.

**Appel 4 du 06.51.45.42.50 ;**

Bonjour, Madame LALOUETTE, j’ai un canapé et un fauteuil si vous voulez venir le ramasser mais il doit être démonté sur place. Rue des Seuris 60700 Pont STE MAXENCE.

**Appel 3 du 03.44.73.30.20 ;**

Bonjour, Madame LALIGNE, Pouvez-vous venir chercher 1 armoire et 2 TV au 10 rue du Ponceau 60140 VERDERONNE ; Je suis disponible que le mercredi matin.

**Appel 6 du 03.44.72.11.72 ;**

Bonjour, Monsieur STEIN, j’habite le 13 rue du l’Oise 60700 Pont STE MAXENCE. J’ai un carton de vêtement et un vélo à vous donner. Pouvez-vous venir les ramasser s’il vous plaît.

**Appel 5  du 03.44.25.20.30 ;**

Bonjour, Monsieur CHARMEUR, j’habite le 3 rue de la République à CREIL et je vous donne un tapis. Mais je suis disponible uniquement Mardi matin.

**Appel 8 du 03.44.68.68.68 ;**

Bonjour, Monsieur KOUZOU, j’ai un meuble de TV à vous donner. Pouvez-vous venir le chercher au 2rue du Général de Gaulle 60600 Clermont.

**Appel 7 du 06.23.40.40.40 ;**

Bonjour, Madame MARMOTTE, pouvez venir ramasser un buffet au 2 rue Louis PASTEUR 60700 Pont DE STE MAXENCE ; s’il vous plaît. Je suis à la maison le mercredi après-midi.

**Appel 10 du 06.02.05.13.05 ;**

Bonjour, Madame BARBEROUSSE, J’ai une gazinière à vous donner pouvez-vous venir au 27 rue du Chatellier 60600 CLERMONT. Je serai à la maison le Vendredi Après-midi.

**Appel 9 du 03.44.72.23.23 ;**

Bonjour, Monsieur DUCHATEL, j’ai un meuble tv à vous donner. Pouvez-vous venir le ramasser au 43 rue des Ecoles 60140 LIANCOURT. Merci.

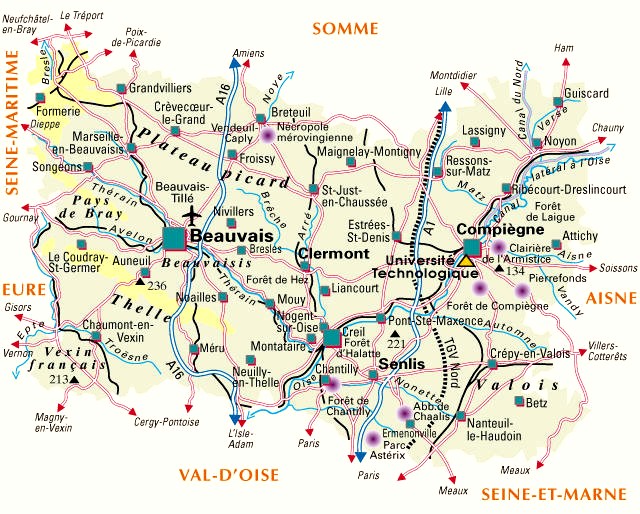
**Appel 11  du 06.08.13.13.00 ;**

Bonjour, Madame BRETON, je mets à votre disposition 10 matelas. Vous pouvez venir les chercher au 10 rue Gambette 60180 NOGENT SUR OISE.

**Appel 12 du 03.44.78.00.00 ;**

Bonjour, Madame VANILLE, j’ai 1 canapé, 1 buffet et une chambre complète à vous donner. Pouvez-vous venir les ramasser au 2 rue Hector Berlioz 60600 CLERMONT.

**Document 02 : *Le plan du secteur***



**Document 03 : *La note de la standardiste***

**Bonjour,**

**Je vous confie la mission d’organiser pour la semaine prochaine le ramassage des dons.**

**Pour cela vous devez tenir compte des points suivants ;**

* **Le camion ne roule pas les lundis.**
* **Le dimanche est une journée de repos pour tous.**
* **Le vendredi matin, le chauffeur se rend à la déchèterie.**
* **Le camion part de la communauté à 8h00 et revient à 11h30 pour décharger les marchandises.**
* **Il repart à 13h30 et rentre à 16h30.**
* **Et vous devez éviter que le chauffeur de la communauté fasse des allers et retours avec le camion.**

**Merci,**

**La standardiste.**

***Document 04 : La liste des produits alimentaires courants achetés par la communauté***

**Document 05 : *Les consignes du cuisinier***

**Bonjour,**

**La plupart des produits sont achetés chez Dia ou Aldi.**

**Les surgelés sont commandés en ligne chez Davigel.**

**Les courses sont effectuées deux fois par semaine.**

**Il reste suffisamment d’épices, d’huile, de sel et de sucre en stock.**

**Les quantités à commander correspondent à la différence entre le stock réel et le stock maximum indiqués sur le cahier de réapprovisionnement. Seuls, les produits pour lesquels le stock réel est inférieur au stock minimum seront à réapprovisionner.**

**Merci.**

**Le cuisinier.**

**Document 06 : *Le message du cuisinier***

**Bonjour,**

**Vous devez concevoir les menus de la semaine, voici quelques consignes importantes que vous ne devez pas négliger ;**

* **3 menus par jour : petit-déjeuner, déjeuner et dîner**
* **Repas complets : entrée, plat et dessert (le midi)**
* **Repas équilibrés**
* **1 repas pour 30 personnes**
* **Poisson : 2 fois par semaine (le mercredi et vendredi midi) accompagné de pommes de terre ou de riz**
* **Steak/frites le samedi midi**
* **Pâtes et riz deux fois par semaine**
* **Attention aux denrées périssables !**
* **Je prépare une fois par semaine (vendredi soir) des quiches : 2 aux lardons, 2 au fromage et 2 au thon**

**Merci beaucoup pour votre collaboration.**

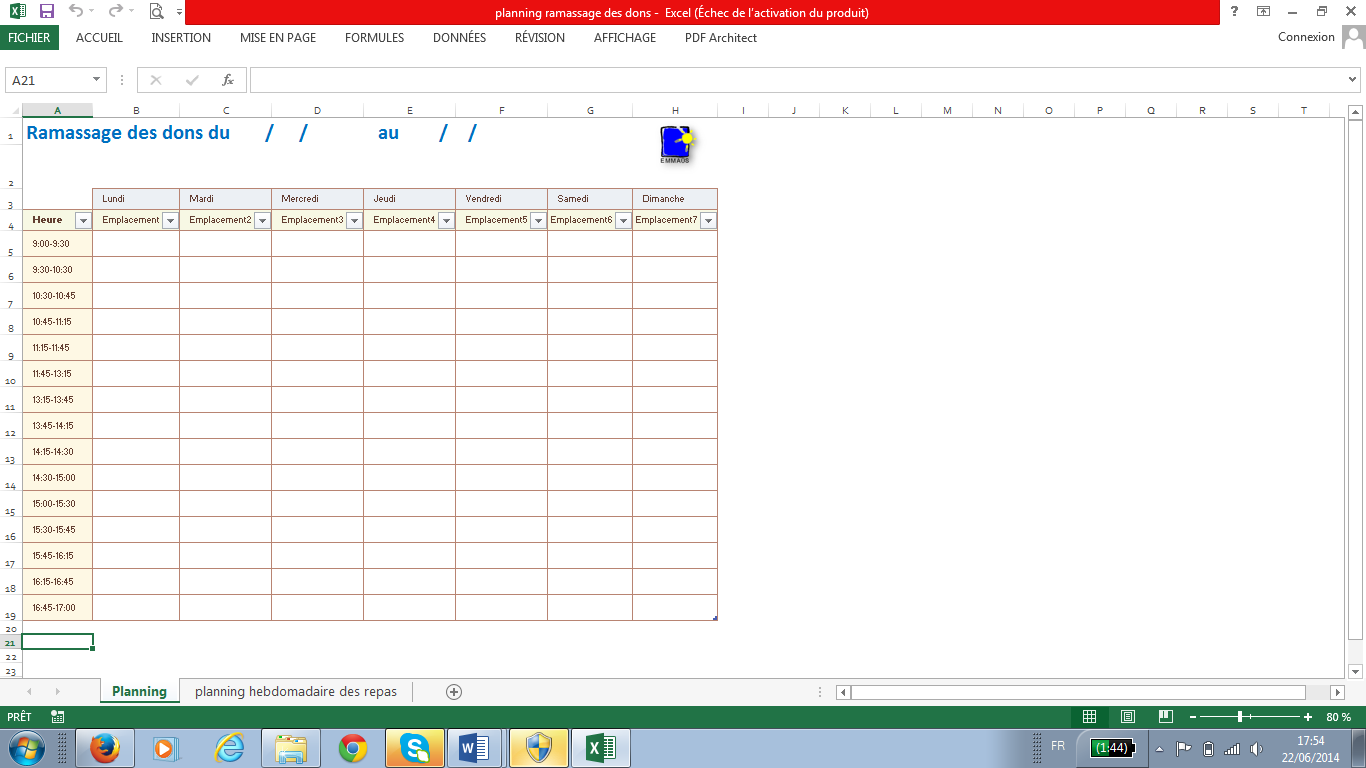
|  |  |
| --- | --- |
| ***La communauté Emmaüs est*** | ***☐ Une entreprise***  ***☐ Une association***  ***☐ Une autre organisation*** |
| ***Définissez ce type d’organisation*** |  |
| ***Quelle loi autorise la création de ce type d’organisation ?*** |  |
| ***Quelles démarches faut-il accomplir pour créer cette organisation ?*** |  |
| ***Comment fonctionne ce type d’organisation ?***  ***(membres et ressources)*** |  |
| ***Recherchez des exemples d’organisations de même type*** |  |

**Annexe 1 : *Découvrir la communauté Emmaüs***

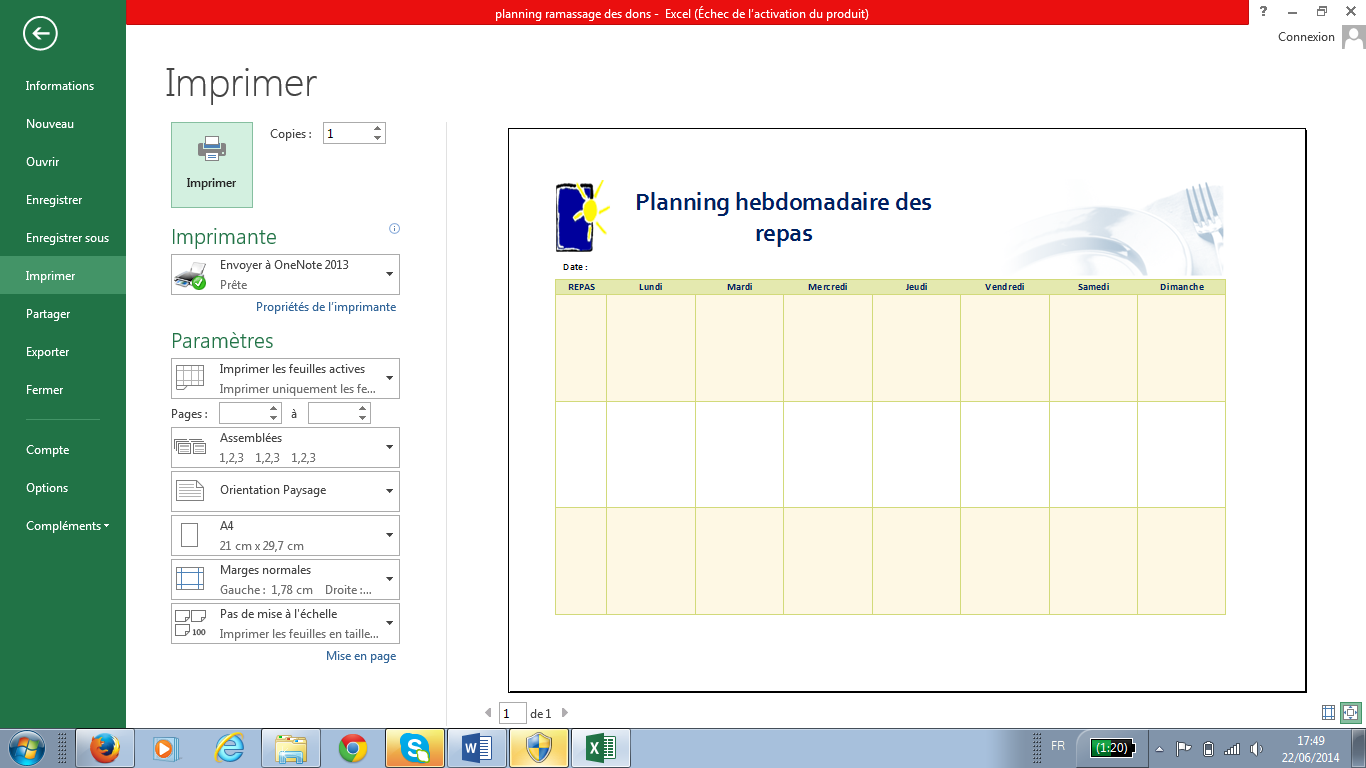
**Annexe 2 : *Le cahier des appels téléphoniques***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Date de**  **l’appel** | **Clients** | **Téléphone** | **Adresse** | **Code Postal** | **Ville** | **Motif de l’appel** | **Observations** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Annexe 3 : *Planning des ramassages de dons***



**Annexe 4 : *Les menus de la semaine***



**Annexe 5 : *Fiche de stock de produits de la cantine***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\DOUFFI\Pictures\Nouveau dossier (2)\293px-Logo_EF_Couleur.svg.png | **Fournisseur : DAVIGEL** | | | | |
| **Désignation** | **Unité** | **Stock**  **réel** | **Stock min** | **Stock**  **max** | **Quantité à commander** |
| Steaks hachés | Bte de 10 | 2 | 3 | 5 |  |
| Cuisses de poulet | Sac de 6 | 1 | 6 | 8 |  |
| Merguez | Sac de 6 | 1 | 6 | 8 |  |
| Escalope de dinde | Barquette de 2 | 16 | 15 | 20 |  |
| Escalope de poulet | Barquette de2 | 16 | 15 | 20 |  |
| Paupiettes de porc | Barquette de 4 | 1 | 8 | 10 |  |
| Lazagnes (pour 2 pers.) | la barquette | 4 | 15 | 20 |  |
| Filet de colin | la boîte de 4 | 8 | 8 | 10 |  |
| Poisson pané | La boîte de 8 | 1 | 4 | 5 |  |
| Hachis Parmentier (pour 4 pers) | La barquette | 1 | 8 | 10 |  |
| Feuilletés au fromage | Barquette de 4 | 0 | 8 | 10 |  |
| Frites (2,5 kg pour 10 pers.) | Sac de 2.5 kg | 0 | 3 | 5 |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Annexe 5 : *Fiche de stock de produits de la cantine (suite)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\DOUFFI\Pictures\Nouveau dossier (2)\293px-Logo_EF_Couleur.svg.png | **Fournisseur : ALDI** | | | | |
| **Désignation** | **Unité** | **Stock**  **réel** | **Stock min** | **Stock**  **max** | **Qté à commander** |
| Pâtes (1 kg pour 10 pers.) | Pack de 1kg | 1 | 3 | 5 |  |
| Riz (1 kg pour 6 pers.) | Sac 1 kg | 1 | 5 | 8 |  |
| Boîte d’haricots verts (pour 4 pers) | la boîte | 1 | 8 | 10 |  |
| Brocolis pour 2 pers. | 1 | 18 | 15 | 20 |  |
| Boîte de ratatouille pour 2 pers. | 1 | 27 | 15 | 20 |  |
| Choux fleurs pour 2 pers. | 1 | 5 | 15 | 20 |  |
| Sachet de purée pour 3 pers. | 3 sachets | 2 | 10 | 15 |  |
| Sauce bolognaise pour 3 pers. | 1 | 0 | 10 | 15 |  |
| Champignons surgelés pour 10 pers | 1 sac | 1 | 3 | 5 |  |
| Pommes de terre | Sac de 3 kg | 0 | 2 | 5 |  |
| Tomate | Le kilo | 1 | 8 | 10 |  |
| Carottes râpées pour 4 pers. | La barquette | 1 | 8 | 10 |  |
| Concombre | 1 | 0 | 8 | 10 |  |
| Betterave | 1 | 0 | 10 | 15 |  |
| Boîte de macédoine pour 4 pers. | La boîte | 1 | 8 | 10 |  |
| Soupe aux légumes | Pack de 4 sachets | 1 | 5 | 8 |  |
| Salade verte | 1 | 0 | 8 | 10 |  |
| Boîte d’haricots blancs (pour 4 pers.) | La boîte | 1 | 8 | 10 |  |
| Pâte feuilletée pour quiches (4 pers.) | La pâte | 0 | 8 | 10 |  |
| Crème fraîche | Boîte de 500 g | 16 | 15 | 20 |  |
| Œufs | La douzaine | 0 | 4 | 6 |  |
| Barquette de lardons pour 10 pers. | Barquette de 250 g | 0 | 3 | 5 |  |
| Sachet de fromage râpé pour 3 pers. | Le sachet | 11 | 10 | 15 |  |
| Boîte de thon pour 5 pers. | La boîte | 2 | 6 | 8 |  |
| Pot de mayonnaise pour 5 pers. | Le pot | 3 | 6 | 8 |  |
| Lait demi-écrémé pour 3 pers. | La bouteille | 2 | 12 | 20 |  |
| Café soluble pour 10 pers. | Le bocal | 1 | 3 | 5 |  |
| Thé | Boîte de 20 sachets | 1 | 3 | 5 |  |
| Cacao pour 10 pers. | La boîte | 1 | 3 | 5 |  |
| Pains au chocolat | Sac de 10 | 2 | 10 | 15 |  |
| Croissants | Sac de 10 | 1 | 10 | 15 |  |
| Brioches | Sac de 10 | 1 | 10 | 15 |  |
| Beurre | 500 g | 11 | 10 | 20 |  |
| Confiture de fraise pour 8 pers. | Le bocal | 10 | 10 | 15 |  |
| Confiture d’abricot pour 8 pers. | Le bocal | 10 | 10 | 15 |  |
| Yaourts nature | Pack de 10 | 5 | 10 | 15 |  |
| Yaourts aux fruits | Pack de 10 | 5 | 10 | 15 |  |
| Gâteau roulé au chocolat pour 4 pers. | 1 | 18 | 16 | 20 |  |
| Gâteau roulé à la fraise pour 4 pers. | 1 | 16 | 16 | 20 |  |
| Tarte aux pommes pour 4 pers. | 1 | 0 | 4 | 10 |  |
| Bananes | Le kilo | 0 | 3 | 5 |  |
| Pommes | Le kilo | 0 | 3 | 5 |  |
| Oranges | Le kilo | 0 | 3 | 5 |  |
| Kiwis | Le kilo | 0 | 3 | 5 |  |
| Poires | Le kilo | 0 | 3 | 5 |  |